

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



Dirección de Metodología y
Producción Estadística – DIMPE

**METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE
SERVICIOS – EAS**

2011

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 2 FECHA: 07-04-2011
---	--	--

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

JORGE RAÚL BUSTAMANTE ROLDAN
Director

CARLOS EDUARDO SEPÚLVEDA RICO
Subdirector

ALFREDO VARGAS ABAD
Secretario General

Directores técnicos

EDUARDO EFRAÍN FREIRE DELGADO
Metodología y Producción Estadística

BERNARDO GUERRERO LOZANO
Censos y Demografía

LUZ AMPARO CASTRO CALDERÓN
Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización

NELCY ARAQUE GARCÍA
Geoestadística

ANA VICTORIA VEGA ACEVEDO
Síntesis y Cuentas Nacionales

CAROLINA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ
Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, D.C., 2011

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA:3 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Dirección de Metodología y Producción Estadística – DIMPE
Eduardo Efraín Freire Delgado

Equipo Técnico:

Carlos Augusto Barrera Cuesta, Secretario Técnico Servicios
Carlos Augusto Villalba Villalba, Temática económica
Ángela María Giraldo Isaza, Coordinadora Logística de Autodiligenciamiento y Registros-Servicios
Irma Inés Parra Ramírez, Coordinadora Diseños Muestrales

Impresión: Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	6
INTRODUCCIÓN	7
1. ANTECEDENTES.....	9
2. DISEÑO.....	12
2.1 MARCO CONCEPTUAL	12
2.1.1 Objetivos	12
2.1.2 Marco de referencia	12
2.2 DISEÑO ESTADÍSTICO	15
2.2.1 Componentes básicos	15
2.2.2 Diseño de indicadores	17
2.2.3 Diseño de instrumentos	19
2.2.4 Diseño de la encuesta	21
3. PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA.....	24
3.1 ACTIVIDADES PREPARATORIAS.....	24
3.1.1 Sensibilización	24
3.1.2 Capacitación	24
3.1.3 Selección del personal	24
3.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	25
3.2.1 Organigrama operativo.....	25
3.2.2 Esquema operativo, método y procedimiento para la recolección	25
3.3 TRANSMISIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	27
3.3.1 Transmisión de datos a DANE Central	27
3.3.2 Procesamiento de datos.....	27
3.4 METODOS Y MECANISMOS DE CONTROL DE LA CALIDAD	30
3.4.1 Normas de validación y consistencia.....	30
3.4.2 Instrumentos de control para supervisión	30
3.4.3 Indicadores para el control de calidad de los procesos de investigación	30
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	32
4.2. ANÁLISIS CONTEXTO.....	34
5. DIFUSIÓN	35
5.1 ADMINISTRACIÓN DE REPOSITORIO DE DATOS.....	35
5.2 PRODUCTOS E INSTRUMENTOS DE DIFUSIÓN	35
6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	37
GLOSARIO	38
BIBLIOGRAFÍA.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Actividades de servicios investigadas a través de la Encuesta Anual de Servicios.....	9
Tabla 2. Clasificación de actividades de servicios, según CIU Rev. 3 A.C.	16
Tabla 3. Información necesaria para la obtención de las Variables Calculadas .	18
Tabla 4. Estratos para las actividades económicas investigadas	21
Tabla 5. Tamaño de la muestra para la Encuesta Anual de Servicios.....	22
Tabla 6. Índices deflatores utilizados para obtener precios constantes de la variable de ingresos.....	33

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en función de su papel como coordinador del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y en el marco del proyecto de Planificación y Armonización Estadística, trabaja para el fortalecimiento y consolidación del SEN, mediante la producción de estadísticas estratégicas, la generación, adaptación, adopción y difusión de estándares; la consolidación y armonización de la información estadística; la articulación de instrumentos, actores, iniciativas y productos, para mejorar la calidad de la información estadística estratégica, su disponibilidad, oportunidad y accesibilidad, como respuesta a la demanda cada vez mayor de información estadística.

En este contexto y consciente de la necesidad y obligación de brindar a los usuarios los mejores productos, el DANE desarrolló una guía estándar para la presentación de metodologías que contribuye a visualizar y a entender el proceso estadístico. Con este instrumento elaboró y pone a disposición de los usuarios especializados y del público en general, los documentos metodológicos de sus operaciones e investigaciones estadísticas, donde se presentan de manera estándar, completa y de fácil lectura, las principales características técnicas de los procesos y subprocesos de cada investigación, lo que permite su análisis, control, replicabilidad y evaluación estadística.

Esta serie de documentos favorece la transparencia, confianza y credibilidad en la calidad técnica de la institución para un mejor entendimiento, comprensión y aprovechamiento de la información estadística producida en el contexto de los principios de coherencia, comparabilidad, integridad y calidad de la información.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 7 FECHA: 29-05-2009
--	--	--

INTRODUCCIÓN

“Los servicios son productos heterogéneos generados cada vez que son solicitados, sobre los cuales no recaen derecho de propiedad por parte del usuario y no pueden ser negociados separados de su producción, ni pueden ser transportados ni almacenados. Lo que se vende es el derecho al uso de un servicio cada vez que sea requerido”¹.

La importancia que ha venido ganando el sector servicios en la economía colombiana, planteó la necesidad de contar con información estadística para realizar seguimiento y análisis de su comportamiento.

El DANE, en el marco de su misión institucional y en su esfuerzo permanente por presentar al país cifras oportunas y confiables, desarrolla procesos de medición encaminados a cubrir actividades desprovistas de información estadística. En este sentido, en 1995 se dio inicio a la Encuesta Anual de Servicios para las actividades de servicios de hoteles, restaurantes y agencias de viajes. De acuerdo con el diseño de la investigación, año tras año se agregaron otros servicios dependiendo de los requerimientos de información. De esta manera, en 1997 se incluyó la actividad de publicidad; en 1998, los servicios de obtención y suministro de personal, y seguridad privada; en el año 2000, las actividades de informática y correo; por último, en 2003, los servicios de telecomunicaciones.

Como parte de un Plan de Mejoramiento de las estadísticas de servicios y como resultado del diagnóstico y trabajo interinstitucional, se ajustó la Encuesta Anual de Servicios a partir del año 2006, con la unificación de los instrumentos de recolección en un formulario único y la ampliación de la cobertura temática a otras actividades de servicios. No obstante, con el propósito de mejorar el análisis de la información, en 2010 se ha rediseñado el formulario de recolección, organizándolo en una estructura modular, que permite, por una parte, rendir con mayor detalle la información correspondiente al módulos de ingresos y gastos para un grupo específico de actividades económicas y, de otra parte, el módulo de personal de la actividad de educación superior, permite especificar el personal contratado por hora cátedra y los monitores y asistentes docentes de investigación que también trabajan bajo esta modalidad.

Con lo anterior, el alcance temático lo constituyen los subsectores de hoteles y restaurantes, actividades complementarias y auxiliares al transporte, agencias de viajes, correo y telecomunicaciones, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, educación superior, actividades relacionadas con la salud humana, actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento, actividades de agencias de noticias y otras actividades de servicios.

Los resultados permitirán suministrar a los diferentes usuarios información estadística para el análisis de la producción y el empleo del sector, para la caracterización de los diferentes subsectores, como insumo para la planeación y

¹ DANE. Metodología de Cuentas Nacionales de Colombia. Operaciones de bienes y servicios

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 8 FECHA: 07-04-2011
---	--	--

políticas sectoriales y como instrumento de negociación en los acuerdos internacionales.

Este documento describe la metodología de la encuesta en cada una de las etapas y procesos que se llevan a cabo para su desarrollo; tales como, la planificación que involucra aspectos como la programación, el diseño estadístico, el diseño de los instrumentos de recolección y del sistema de procesamiento de datos. Así mismo, explica el proceso de ejecución y análisis estadístico, evaluación de la encuesta, documentación elaborada y difusión de los resultados obtenidos.

1. ANTECEDENTES

La Encuesta Anual de Servicios desarrollada por el DANE, investiga desde 1995 hasta 2005 nueve actividades de servicios (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, publicidad, empresas de servicios temporales, seguridad privada, correo, informática y telecomunicaciones); a través de siete instrumentos de recolección, en los cuales, los capítulos de ingresos, gastos operacionales e inversión en activos fijos, se diseñaron de acuerdo a las características específicas de cada una. (Tabla 1).

Tabla 1. Actividades de servicios investigadas a través de la Encuesta Anual de Servicios

EAS 1995-2005	EAS a partir de 2006
551 y 552 Hoteles y restaurantes	55 Hoteles y restaurantes
634 Agencias de viajes	63 Actividades complementarias y auxiliares al transporte; actividades de agencias de viajes
641 Correo	641 Correo
642 Telecomunicaciones	642 Telecomunicaciones
72 Informática y actividades conexas	Sección K Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
743 Publicidad	70 Actividades inmobiliarias
7491 Obtención y suministro de personal	71 Alquiler de maquinaria y equipo sin operarios
	72 Informática y actividades conexas
7492 Seguridad privada	74 Otras actividades empresariales (que incluye entre otras las actividades de servicios de publicidad, obtención y suministro de personal y seguridad privada)
	8050 Educación superior
	851 Actividades relacionadas con la salud humana
	921 Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento
	922 Actividades de agencias de noticias
	93 Otras actividades de servicios

Fuente: Clasificación Industrial Internacional Uniforme. (CIIU) Revisión 3 A.C.

En la página Web y boletines de prensa, están disponibles datos anuales de las principales variables; producción bruta, consumo intermedio, valor agregado, empleo e inversión, desde el año 2004 en adelante, hasta el último año de publicación de cifras de la investigación

En febrero de 2005 el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, el Departamento Nacional de Planeación, el Banco de la República y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, conformaron un grupo ad-hoc de técnicos para trabajar en el tema de generación de estadísticas del sector servicios. Posteriormente en diciembre del mismo año se firmó un convenio de

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 10 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

cooperación técnica entre las cuatro entidades, constituyendo el comité técnico interinstitucional de servicios.

Este grupo realizó un diagnóstico de las fuentes de información y de las principales necesidades de estadísticas de cada una de las entidades y de los usuarios del sector, se revisó el diseño de la encuesta y se identificaron los aspectos a modificar o ajustar de acuerdo a los requerimientos.

Se diseñó un solo formulario basado en la estructura de los utilizados hasta el momento, con el propósito de recoger información de ingresos, gastos, personal ocupado, remuneraciones e inversión de los servicios objeto de estudio. Adicionalmente, con el fin de hacer más eficiente el proceso de recolección se mejoró el aplicativo de captura para el diligenciamiento del formulario a través de la página Web del DANE.

Se ajustó el diseño estadístico de la encuesta (diseño muestral, población objetivo, alcance de la investigación, etc.), los criterios de selección, el esquema operativo a seguir y se actualizó toda la documentación correspondiente (instructivos de diligenciamiento y crítica, especificaciones de validación y consistencia, manual del usuario y ficha técnica).

Finalmente, se realizó una prueba piloto a 1.222 empresas de servicios con información del año 2005, con el fin de probar el instrumento de recolección, el aplicativo desarrollado para la captura de la información, y el esquema operativo. Los resultados sirvieron de base para evaluar y ajustar el diseño de la encuesta para 2006.

Se obtuvo una buena tasa de respuesta en el diligenciamiento del formulario electrónico a través de la página web del DANE; sin embargo, algunas fuentes utilizaron formulario en papel por no tener acceso a Internet. Fue necesario asesorar constantemente a las fuentes especialmente a las empresas que por primera vez se les enviaba la encuesta.

Se identificaron algunos inconvenientes con el directorio como datos generales incompletos o incorrectos, actividad mal asignada, NIT's errados y empresas con novedad. Esto sugirió la necesidad de actualizarlo y mejorarlo.

El porcentaje de respuesta fue de 80%, la deuda fue del 20% y de estas, el 11.4% correspondió a novedades tales como: empresas inactivas, vivienda con actividad empresarial, cambio de sector por mala clasificación.

En 2010 se ajustó la estructura del formulario a un esquema modular. Este nuevo diseño facilita el diligenciamiento por parte de las fuentes que reportan la información. Adicional a lo anterior, el nuevo esquema permite especificar los ingresos por servicios prestados y los costos relacionados con la prestación de los servicios, que en el formulario unificado no permitía. Esta especificación de ingresos y costos, implica que el módulo 3 del formulario "Ingresos y Gastos" fuera específico para las siguientes actividades:

- Hoteles, restaurantes y bares
- Actividades de correo

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 11 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

- Actividades de telecomunicaciones
- Actividades de agencias de viajes
- Informática y actividades conexas
- Publicidad
- Actividades de obtención y suministro de personal
- Actividades de investigación y seguridad
- Educación superior privada
- Actividades relacionadas con la salud humana

El diseño del formulario en estructura modular, permitió a las fuentes mayor versatilidad para su diligenciamiento, ya que se puede trabajar simultáneamente varios módulos en diferentes computadores. Esta nueva estructura, aporta al DANE nuevos beneficios, al contar con dos módulos especializados para algunas actividades económicas determinadas, que capturan información específica de cada sector permitiendo mayor análisis en el proceso de generación de estadísticas sectoriales.

Igualmente, en 2010 se realizó la revisión al directorio de empresas del sector, mediante la utilización de los diferentes instrumentos que permitiera una mejor actualización. De esta manera, se cruzó información de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aporte – PILA, con los demás instrumentos tradicionales utilizados por el DANE, identificando un nuevo grupo de empresas que potencialmente deberían estar en la Encuesta Anual de Servicios. De esta manera se identificaron 1482 nuevas empresas, que fueron enviadas a campo en el operativo de 2010 para la EAS 2009. El porcentaje de respuesta de la adición fue el 76,7%, correspondiente, 1137 empresas.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 12 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

2. DISEÑO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 Objetivos

Objetivo general

Conocer la estructura y comportamiento económico de las actividades de servicios investigadas, hoteles y restaurantes; actividades complementarias y auxiliares al transporte, actividades de agencias de viajes y correo y telecomunicaciones; actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler; actividades relacionadas con la salud humana; educación superior privada; actividades de esparcimiento y otras actividades de servicios; a través de la medición de valores absolutos para los principales agregados económicos; los ingresos, la producción bruta, el consumo intermedio, el valor agregado, el empleo, las remuneraciones y la inversión neta.

Objetivos específicos

- Medir el comportamiento de los ingresos y sus principales componentes.
- Cuantificar la evolución del personal ocupado por tipo de contratación y sexo.
- Establecer la evolución y estructura de la producción bruta, el consumo intermedio y el valor agregado.
- Establecer la evolución de la inversión neta.

2.1.2 Marco de referencia

Base conceptual

La Encuesta Anual de Servicios investiga empresas dedicadas a prestar los servicios definidos en el contenido temático, con el propósito de obtener la información necesaria con la cual se calculan los principales agregados económicos (producción, consumo intermedio, valor agregado, inversión, empleo y remuneraciones) y su composición.

La investigación obtiene la información a través de un formulario único, que además contiene dos módulos específicos para unas actividades económicas, y considera como **unidad de estudio** la empresa. Cuando se trata de empresas que desarrollan sus actividades en más de un sector económico (multiactividad), se toma sólo la parte de los servicios investigados.

La empresa a la que se refieren los datos solicitados por la encuesta se define como: “la combinación de actividades y recursos que de manera independiente realiza una empresa o una parte de una empresa, para la prestación del grupo más homogéneo posible de servicios, en un emplazamiento o desde un emplazamiento o zona geográfica, y de la cual se llevan registros independientes sobre ventas del servicio, compras, costos y gastos, remuneraciones, personal ocupado, inversiones en activos fijos y demás recursos físicos que se utilizan en el proceso de prestación del servicio y en las actividades auxiliares o complementarias a ésta, entendiéndose como actividades auxiliares las que proveen bienes o servicios a la empresa y que se toman como parte de sus labores y recursos”.²

Con relación a la estructura de algunas empresas de los servicios en estudio, se debe tener en cuenta la combinación de actividades tales como: hoteles con restaurantes y bares, restaurantes con habitaciones, restaurantes con cafeterías, cafeterías con bares y agencias de viajes con hoteles. Además, pueden solaparse otros servicios o ventas de bienes diferentes al sector, como: supermercados con restaurantes, industrias de ponqués con cafeterías, entre otros³. Sin embargo, la investigación hace referencia a las actividades descritas según la CIIU revisión 3 adaptada para Colombia.

Esta investigación, adicionalmente, estudia el conjunto de lo turístico y no turístico, dadas las limitantes para establecer una clara separación entre los servicios dirigidos a turistas y a otro tipo de usuarios como negociantes, estudiantes, empleados, etc.

Contenido temático

La investigación cubre las siguientes actividades de servicios según CIIU Rev 3 adaptada para Colombia:

Sección H Hoteles y restaurantes

Incluye alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje no permanente como hostales, apartahoteles, residencias, moteles, amoblados, etc. Expendio de alimentos en el mismo sitio de venta y expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento.

División 63 Actividades complementarias y auxiliares al transporte, agencias de viajes.

Incluye manipulación de carga, almacenamiento y depósito, actividades de las estaciones de transporte, actividades de agencias de viajes y organizadores de viajes y actividades de otras agencias de transporte.

División 64 Correo y telecomunicaciones

Incluye actividades postales y de correo y los servicios de telecomunicaciones.

² DANE. Metodología de Cuentas nacionales de Colombia. Operaciones de bienes y servicios

³ Ídem.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 14 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Sección K Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler

Incluye actividades inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo sin operarios de efectos personales y enseres domésticos, informática y actividades conexas, y otras actividades empresariales (actividades jurídicas y de contabilidad, actividades de arquitectura e ingeniería, publicidad, obtención y suministro de personal, actividades de investigación y seguridad, entre otras)

8050 Educación superior

851 Actividades relacionadas con la salud humana

921 Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento

Incluye la producción y distribución de filmes y videocintas, exhibición de filmes y videocintas, actividades de radio y televisión, actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas, otras actividades de entretenimiento y actividades de agencias de noticias.

922 Actividades de agencias de noticias

930 Otras actividades de servicios

Incluye lavado y limpieza de prendas de tela y piel, peluquería y otros tratamientos de belleza, pompas fúnebres y actividades conexas y otras actividades.

Se excluyen:

40 a 41 SECCION='E' Suministro de electricidad gas y agua
5252 Actividades comerciales de las casas de empeño y compraventas
60 a 62 Transporte
65 a 67 SECCION='J' Intermediación Financiera
75 SECCION='L' Admón. Pública y defensa, Seguridad social de afiliación obligatoria -Servicios del Gobierno-
8060 Educación no formal
853 Actividades de servicios sociales 8531 -8532
90 Eliminación de desperdicios, aguas residuales, saneamiento y similares
91 Actividades de asociaciones NCP 9191 Religiosas-9192 Políticas-9120 Sindicatos
924 Actividades deportivas y otras actividades de esparcimiento 9241-9242-9249
923 Actividades de bibliotecas archivos museos y otras actividades culturales 9231-9232-9233
99 SECCION='Q' Organizaciones y Órganos extraterritoriales

También se excluyen los puestos fijos, puestos móviles y viviendas con actividad económica.

Referentes internacionales

La Encuesta Anual de Servicios tiene en cuenta los lineamientos de las Naciones Unidas relacionados en el documento “Recomendaciones internacionales sobre Estadísticas del Comercio de Distribución y los servicios” del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales internacionales, Oficina de Estadística.⁴ De la misma manera, se acoge a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU Rev. 3).

Adicionalmente, se tienen en cuenta las etapas que debe tener una encuesta planteadas y desarrolladas en el documento “Directrices de calidad en la investigación estadística” del Instituto de Estadística de Canadá.

Así mismo, se estudian y evalúan las experiencias internacionales en cuanto a la obtención de estadísticas del sector servicios a través de encuestas tanto estructurales como coyunturales. Por ejemplo, el Manual de la Encuesta Anual de Servicios de España es importante como referencia, dada la experiencia adquirida en el desarrollo de estas investigaciones. Este aplica los reglamentos de la oficina de Estadísticas de la Comunidad Europea (Eurostat) y además de las definiciones, contiene modelos de formularios para servicios con las instrucciones de diligenciamiento para las empresas.

2.2 DISEÑO ESTADÍSTICO

2.2.1 Componentes básicos

Tipo de operación estadística

El diseño estadístico corresponde a un censo de grandes empresas.

Universo

Son las unidades económicas formalmente establecidas (con NIT y registro mercantil) ubicadas en el territorio nacional y dedicadas a prestar los servicios de hoteles y restaurantes (sección H), actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (sección K), actividades complementarias y auxiliares de transporte, actividades de agencias de viajes (división 63); correo y telecomunicaciones (división 64); servicios de educación superior (8050); actividades relacionadas con la salud humana (851), actividades de cinematografía, radio, televisión y otras actividades de entretenimiento (921) y otras actividades de servicios (división 930).

Población objetivo

Son las unidades económicas formalmente establecidas (con NIT y registro mercantil) ubicadas en el territorio nacional, cuya actividad principal corresponde

⁴ ONU, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales, Oficina de Estadística. Serie M No.57. Nueva York, 1976

a prestar los servicios de hoteles y restaurantes (sección H), actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (sección K), actividades complementarias y auxiliares de transporte, actividades de agencias de viajes (división 63); correo y telecomunicaciones (división 64); servicios de educación superior (8050); actividades relacionadas con la salud humana (851), actividades de cinematografía, radio, televisión y otras actividades de entretenimiento (921), actividades de agencias de noticias (922) y otras actividades de servicios (división 930).

Cobertura y desagregación geográfica

Para todas las actividades investigadas se entregan resultados total nacional.

Unidades estadísticas

La unidad de observación, la unidad de análisis y la unidad de muestreo la constituye la empresa con NIT que de manera exclusiva o predominante se dedica a las actividades de servicios investigadas dentro del territorio nacional.

Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas

Se siguen las recomendaciones y los lineamientos de las Naciones Unidas, Clasificación Industrial Internacional Uniforme, revisión 3, para seis agregaciones de actividades (tabla 2).

Tabla 2. Clasificación de actividades de servicios, según CIIU Rev. 3 A.C.

Código CIIU Rev. 3 A.C.	Descripción
Sección H	Hoteles y restaurantes
63	Actividades complementarias y auxiliares al transporte, actividades de agencias de viajes
64	Correo y telecomunicaciones
Sección K	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
8050	Educación superior
85	Actividades relacionadas con la salud humana
921	Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento
922	Actividades de agencias de noticias
930	Otras actividades de servicios

Fuente: DANE.

Esta misma clasificación se utiliza en el momento de presentar los resultados. Adicionalmente, para su difusión, los datos se clasifican según la organización jurídica bajo la cual funcionan las empresas.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 17 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Período de referencia

El período de referencia para la encuesta es el año inmediatamente anterior al año de recolección de los datos.

Período de recolección

El periodo de recolección para realizar la Encuesta Anual de Servicios-EAS es de cuatro meses; aproximadamente de julio a octubre de cada año.

2.2.2 Diseño de indicadores

Las variables utilizadas para la Encuesta Anual de Servicios:

- Variables de clasificación: CIIU Rev3, ingresos y personal ocupado y para su presentación CIIU Rev 3 y organización jurídica.
- Variables de estudio: ingresos, gastos, remuneraciones, personal ocupado, personal remunerado, movimiento de activos fijos (compras, ventas, depreciaciones) por tipo de activo.
- Variables calculadas: la información obtenida a través del instrumento de recolección es utilizada para el cálculo de las variables o agregados económicos que permiten el análisis del comportamiento de los servicios objeto de estudio (tabla 3). Así mismo, estas variables se presentan para la publicación de la investigación. Las principales variables calculadas son:

Producción bruta (PB): se define como la creación de bienes y servicios destinados a satisfacer directa o indirectamente las necesidades de los hogares y las empresas. El valor de la producción bruta es igual a los ingresos por los servicios prestados menos los costos por mercancía vendida relacionada con la prestación del servicio y otras mercancías (sin IVA). Esto evita sobrevalorar la producción de la actividad, dado que en estas actividades existen márgenes de comercialización. En las agencias de viajes (act. 634), se resta además el costo por la prestación del servicio (venta de los paquetes turísticos).

Para las empresas de servicios postales y de correo (act. 641), se restan los ingresos por servicios de télex y telégrafo y los ingresos por comisiones de giro. Dichos valores se restan debido a que los primeros pertenecen a la actividad de telecomunicaciones, mientras que los segundos pertenecen a la actividad financiera; sin embargo, se indagan dado que algunas empresas del sector prestan este tipo de servicios y podrían ser incluidos entre los ingresos por servicios postales.

Consumo intermedio (CI): representa el valor de los bienes (excepto los bienes de capital fijo) y servicios mercantiles consumidos por la unidad productiva de servicios, para el desarrollo de sus operaciones, durante el período de la encuesta. Comprende los costos de los insumos, gastos por trabajos realizados por terceros, honorarios y servicios técnicos, arrendamientos, gastos de representación, servicios públicos (energía eléctrica, agua, alcantarillado, teléfono, correo), publicidad y propaganda, seguros (excepto los de prestaciones

sociales), combustibles, regalías y demás gastos propios de la actividad. También se incluye los gastos causados por el personal contratado a través de otras empresas.

Se exceptúan de este cálculo los gastos de personal ocupado; los impuestos; gasto para provisión de cartera, inventarios y otros; depreciación, amortizaciones y el 1% de los otros costos y gastos no identificados específicamente.

Valor agregado: es el mayor valor creado en el proceso productivo de servicios por efecto de la combinación de factores. Se obtiene como diferencia entre el valor de la producción bruta y el consumo intermedio.

Inversión bruta: es el valor de los bienes durables adquiridos por la empresa para ser utilizados en el proceso productivo de los servicios. Comprende las adquisiciones y mejoras de activos fijos, nuevos o usados, menos las ventas y retiros, más la depreciación acumulada, más las pérdidas, menos la utilidad.

Inversión neta: es el resultado de descontar a la inversión bruta la depreciación efectuada en el año. Las variables que componen la inversión se definen a continuación:

- Adquisiciones de bienes nuevos, usados y traslados recibidos: comprende las adquisiciones, es decir, las compras y el costo de los traslados recibidos, el cual consiste en el paso de un activo de una cuenta a otra. Por ejemplo, construcciones en curso que pasan a edificios y estructuras.
- Mejoras y reformas: corresponde a los desembolsos por concepto de mejoras, reformas o adiciones que tengan por objeto aumentar la eficiencia o incrementar la vida útil de un activo fijo, constituyen un costo adicional y deben tratarse como mayor valor del activo correspondiente, teniendo en cuenta, además, la importancia de las cifras; por ejemplo, ampliaciones de locales, construcción de nuevos pisos, etc.
- Ventas y traslados enviados: corresponde al monto de los activos fijos vendidos durante el año, según el costo ajustado en el momento de la venta; al costo del activo cuando ha terminado su vida útil o productiva; o al costo con el cual aparece el activo hasta el momento de producirse el traslado a otra cuenta.

Tabla 3. Información necesaria para la obtención de las Variables Calculadas

La medición de esta variable	Permite
Ingresos operacionales	Calcular la producción bruta
Otros gastos operacionales	Calcular el consumo intermedio
Personal ocupado	Medir el empleo específico de la actividad y a través de éste, obtener indicadores de productividad del sector

La medición de esta variable	Permite
Gastos causados por el personal ocupado	Obtener los sueldos, salarios y prestaciones Establecer las condiciones de ingresos del personal ocupado, costos laborales de los empleadores y una variable que permite calcular algunos indicadores indirectos del valor agregado, según los ingresos de los agentes económicos.
Cotizaciones patronales	Obtener las contribuciones a la seguridad social del sector, calculada más directamente
Aportes ICBF y SENA	Conocer los impuestos indirectos sobre la actividad
Movimiento de activos fijos	Calcular la inversión bruta Calcular la inversión neta

Fuente: Encuesta Anual de Servicios. DANE.

2.2.3 Diseño de instrumentos

Con el propósito de lograr una mayor eficiencia en la recolección, comprensión y análisis de la información de la EAS, se diseñó un instrumento único de recolección a partir del utilizado en las encuestas de 2006 a 2008. Este nuevo formulario se diseñó bajo una estructura basada en módulos, manteniendo la organización que se utilizó en el formulario de 2008 (basado en capítulos). Este nuevo diseño del formulario, implica un módulo I correspondiente a la carátula única, el cual guarda en esencia la misma información y estructura del anterior formulario.

El módulo II solicita el personal ocupado promedio del año según tipo de contratación (propietarios, permanente, temporal contratado directamente o a través de agencias, personal aprendiz) y género. Este módulo cuenta con un formato especial para la actividad de educación superior, en el que se solicita el personal docente contratado por hora cátedra y los monitores y asistentes de cátedra e investigación, dentro de los tipos de contratación. Además de solicitarse el personal por género, se pide desagregado entre administrativo y docente e investigación (de tiempo completo y de medio tiempo). Finalmente, se solicita el número de horas trabajadas por el personal contratado por hora cátedra del personal monitores y asistentes. La segunda parte del módulo corresponde a los costos relacionados con el personal ocupado.

En el módulo III ingresos, costos y gastos, numeral 1, se solicitan los ingresos por servicios, de forma desagregada; numeral 2 ingresos por venta de mercancías y en el numeral 3, otros ingresos netos operacionales. Al final de esta sección se solicita el valor total de los ingresos; en un renglón siguiente se solicita el porcentaje de los ingresos provenientes del mercado externo. En caso que la empresa haya realizado operaciones de comercio exterior de servicios. En el numeral 4 se solicita el total de los costos y gastos relacionados con la prestación del servicio y la desagregación de éstos; en el numeral 5 se solicita el costo total de la mercancía vendida; y en el numeral 6 se solicitan los otros

costos y gastos causados en el año, que comprende los demás gastos en que incurre la empresa para el desarrollo de sus operaciones; al final se solicita el total de los costos y gastos causados en el año. Igualmente, este módulo comprende una desagregación de los numerales 1 y 4 que caracteriza los ingresos y los gastos, respectivamente para las siguientes actividades: hoteles, restaurantes y bares; actividades de agencias de viaje y organizaciones de viajes; Actividades postales y de correo; Telecomunicaciones; informática y actividades conexas; publicidad; obtención y suministro de personal; actividades de investigación y seguridad; educación superior; y actividades relacionadas con la salud humana.

El módulo IV se refiere al movimiento de activos fijos tangibles (valor del ejercicio anterior, adquisiciones, mejoras, ventas, valor final del ejercicio, utilidad en venta de activos) e intangibles desagregados por tipo de activo, la depreciación y amortizaciones causadas en el año.

El módulo V considera el número de establecimientos y el número de personas ocupadas y la distribución en valor de los ingresos y los gastos por departamento.

El módulo VI correspondiente a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICS cuyo objetivo es identificar el uso de tecnologías implementadas en las empresas investigadas.

Por último, debido a la necesidad de obtener información adicional específica para algunas actividades de servicios, específicamente en el sector de telecomunicaciones, se planteó un módulo anexo a la encuesta, con información que permita su caracterización, desde la encuesta de 2006 se elaboró este módulo y aún continúa en la EAS.

El diligenciamiento del formulario se hace a través de la página Web, lo que permite además del ahorro de papel, que los procesos de captura y consistencia de la información sean más eficientes.

La estructura del formulario está organizada de la siguiente manera:

- Módulos I. Identificación y datos generales
- Módulo II. Personal ocupado y remuneraciones causadas
 - Sección de Personal ocupado
 - Sección remuneraciones causadas en el año
- Módulo III. Ingresos, costos y gastos causados en el año
 - Numeral 1 Ingresos por servicios prestados
 - Numeral 2 ingresos por venta de mercancías
 - Numeral 3 Otros ingresos causados en el año
 - Numeral 4 Costos y gastos relacionados con la prestación del servicio
 - Numeral 5 Costo de la mercancía vendida
 - Numeral 6 Otros costos y gastos causados en el año
- Módulo IV. Movimiento de activos fijos
 - Numeral 1 Activos fijos tangibles
 - Numeral 2 Activos fijos intangibles
- Módulo V. Distribución a nivel de departamento

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 21 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

- Módulo VI Tecnologías de la información y la comunicación, desde la demanda
- Módulo VII Telecomunicaciones

2.2.4 Diseño de la encuesta

Marco estadístico

El marco es de lista incluye las empresas pertenecientes al sector servicios, su cobertura es nacional y para su construcción se partió del Directorio de Servicios obtenido en el Censo Económico del año 1990. Anualmente el directorio se actualiza con información de la Superintendencia de Sociedades de Vigilancia, de Cooperativas, Confecámaras, Páginas Amarillas, cruce de registros administrativos, especialmente la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes – PILA, además de las Encuestas Anuales, mensuales y trimestrales del DANE.

Teniendo en cuenta la cobertura temática, el tamaño del marco de Producción de Servicios es de 65.989 empresas y cuenta con información auxiliar en las variables de actividad económica, ingresos y personal ocupado de cada empresa.

Diseño de la encuesta

La encuesta es un censo de grandes empresas.

De acuerdo con los objetivos, por actividad de servicios se conformaron seis estratos. Los límites establecidos para cada uno de los estratos se encuentran en la Tabla 4. El universo se organizó en estratos caracterizados por ser homogéneos de acuerdo a los siguientes criterios: En primer lugar, de acuerdo a la principal actividad económica de la empresa, según el código CIIU Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 3 adaptada para Colombia.

Tabla 4. Estratos para las actividades económicas investigadas

Estratos	Servicio	Personal Igual o mayor a	Ingresos anuales (millones de pesos) Igual o mayor a
1. (Sección H)	Hoteles y restaurantes	20	3.000
2. (División 63 y 64)	Almacenamiento, comunicaciones y actividades auxiliares de transporte	40	3.000
3. (Sección K)	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	75	3.000
4. (División 8050)	Educación superior	20	1.000
5. (División 851)	Actividades relacionadas con la salud humana	40	3.000
6. (División 921, 922 y 930)	Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento. Otras actividades de servicios	40	2.000

Fuente: DANE. Encuesta Anual de Servicios

En segundo lugar por ingresos anuales y cantidad de personal ocupado. Se analizaron estas variables de interés dentro de cada estrato para las actividades económicas investigadas, determinando la existencia de empresas que por su tamaño en ingresos y/o en personal ocupado se pueden representar a si mismas (unidades de inclusión forzosa o grandes empresas). Para la determinación de estos grupos se usó el método de Hidiroglou⁵.

Tamaño de la encuesta

El tamaño de la encuesta, se obtiene como la suma de los tamaños de todos los estratos de estudio. A su vez el tamaño de cada estrato es el resultado de sumar la cantidad de empresas de inclusión forzosa.

En 2009 el tamaño total de la Encuesta Anual de Servicios resultante fue de 5.810 empresas, de las cuales 4.838 fueron efectivas y 857 presentaron novedades (no pertenecen al alcance temático, inactivas, sin localizar, entre otras). Un total de 4.468 empresas cumplieron con el alcance temático y parámetros de inclusión de la EAS en el año 2009, las cuales se distribuyeron en los seis estratos de estudio. Ver Tabla 5.

Tabla 5. Tamaño de la muestra para la Encuesta Anual de Servicios

Estratos	Servicio	Tamaño de la muestra
1. (Sección H)	Hoteles y restaurantes	543
2. (División 63 y 64)	Almacenamiento, comunicaciones y actividades auxiliares de transporte	556
3. (Sección K)	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	2 320
4. (División 8050)	Educación superior	147
5. (División 851)	Actividades relacionadas con la salud humana	703
6. (división 921y 930)	Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento. Otras actividades de servicios	199
Tamaño Total		4 468

Fuente: Encuesta Anual de Servicios. DANE.

Procedimiento de estimación

El objetivo en este estudio es producir las estimaciones del total de ingresos y personal ocupado de la población objetivo.

⁵ Para un nivel de precisión dado, Hidiroglou (1986) proporcionó un algoritmo para dividir la población en un estrato de inclusión forzosa y otro de inclusión probabilística con el fin de minimizar el tamaño de muestra total, asumiendo muestreo aleatorio simple sin reemplazamiento en el estrato de inclusión probabilística. El algoritmo es iterativo y se basa en cálculos de varianza.

El cálculo de totales obtenidos no hace referencia a estimaciones debido a que únicamente se consideró el grupo de empresas de inclusión forzosa, no se expanden al universo debido a que cada una de ellas se representa a sí misma.

Para obtener los totales de ciertos dominios definidos para la Encuesta Anual de Servicios, se explican a continuación los conceptos que se deben tener en cuenta para realizar de manera adecuada dichos cálculos.

Sea la variable Z_{dk} definida como:

$$Z_{dk} = \begin{cases} 1 & \text{si } k \in U_d \\ 0 & \text{si } k \notin U_d \end{cases}$$

donde,

k = Unidad económica
 U_d = Dominio d

Luego,

$$\sum_U z_{dk} = N_d$$

N_d = Cantidad de elementos en el universo, que pertenecen al dominio d .

Ahora, sea la variable:

$$y_{dk} = x_k * z_{dk}$$

x_k = variable cuantitativa de interés y observada en la muestra

Bajo el diseño estadístico, el total de un dominio, es:

$$t_d = \sum_{k=1}^m y_{dk}$$

t_d = total de la variable x en el dominio d

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 24 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

3. PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA

3.1 ACTIVIDADES PREPARATORIAS

3.1.1 Sensibilización

Para las empresas que diligencian a través de la página Web del DANE, se envía una carta de presentación, en la que se informa sobre los objetivos de la investigación y se invita a diligenciar la Encuesta. En ésta, se indica la forma de acceder al formulario electrónico, se asigna el usuario y la contraseña respectiva. La empresa puede visualizar en pantalla o imprimir tanto el manual de diligenciamiento como el formulario en blanco.

3.1.2 Capacitación

Luego de realizar una evaluación previa de la Encuesta en todas sus actividades, con la colaboración de las Direcciones Territoriales, se realiza un seminario taller con todos los coordinadores de la investigación para las sedes y subsedes de las Direcciones Territoriales y el DANE Central, donde se presentan los nuevos planteamientos, aclaraciones y parámetros para la nueva encuesta que se esté lanzando en el período. A su vez, los coordinadores en las Direcciones Territoriales capacitan y seleccionan a las personas que laborarán con la encuesta. El plan general de capacitación es el siguiente:

- Introducción
- Aspectos generales del DANE como entidad
- Aspectos generales y objetivos de la investigación
- Flujograma del proceso
- Formalidades a tener en cuenta en el momento de realizar la distribución y recolección de la información
- Características del instrumento de recolección. En este punto se hace un recorrido por cada uno de los módulos, describiendo el objetivo y las principales especificaciones de consistencia y cruces intercapítulos.
- Directorio, operativo, novedades y controles necesarios relacionados con estos aspectos
- Conceptos, codificación, controles de calidad y ejercicios prácticos para la crítica de la información.
- Análisis de variación de variables principales.
- Instrucciones para el manejo del software desarrollado para la investigación, teniendo en cuenta los controles propios del sistema, para que la información sea enviada correctamente.

3.1.3 Selección del personal

Para la selección del personal necesario en el desarrollo de la investigación, se realiza la convocatoria conforme a los lineamientos de la entidad. Se revisan las hojas de vida verificando que cumplan con los requisitos establecidos de

acuerdo con los perfiles. Posteriormente, se citan los postulantes para que presenten la evaluación teórico-práctica que envía el grupo temático de la encuesta.

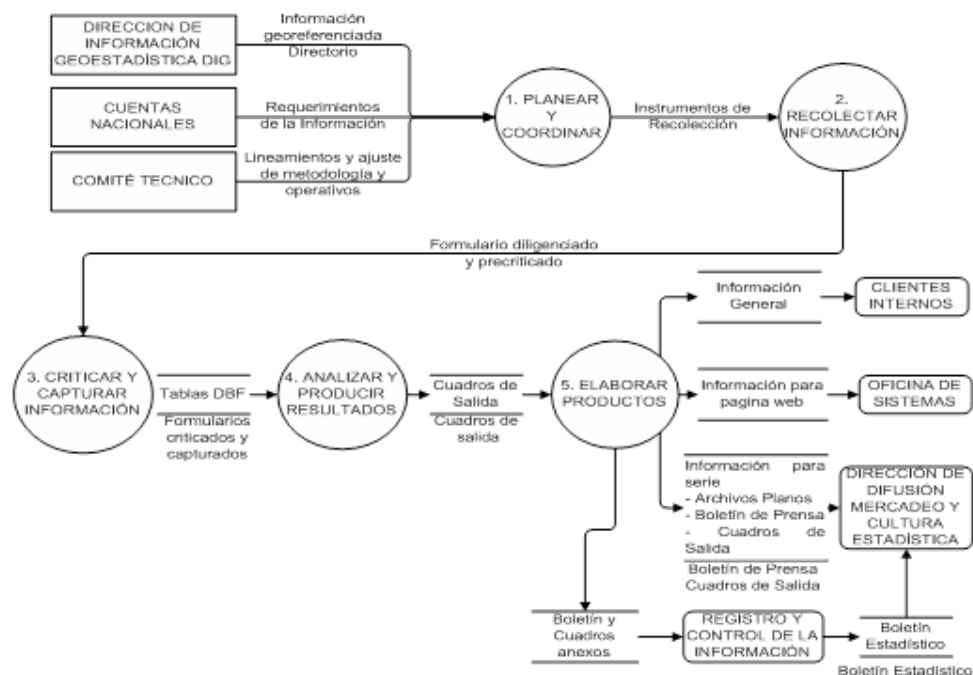
En las Direcciones Territoriales los perfiles requeridos corresponden a asistente técnico, supervisor de campo y críticos, recolectores-digitadores. En DANE Central, coordinador de grupo, apoyo profesional, analista profesional y analista técnico.

3.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.2.1 Organigrama operativo

En el Diagrama 1 se puede observar el contexto general de la investigación, para determinar así los principales procesos del sistema, flujos de información de un proceso a otro, ya sea en medio físico y/o magnético, así como la interacción de los cinco procesos que se llevan a cabo en el desarrollo de la investigación tanto en DANE Central como en Direcciones Territoriales, necesarios para la obtención de los productos de la Encuesta Anual de Servicios (EAS).

Diagrama 1. Estructura funcional de la Encuesta Anual de Servicios



Fuente: DANE

3.2.2 Esquema operativo, método y procedimiento para la recolección

Esquema operativo

El proceso operativo se inicia en DANE Central, donde a partir de recomendaciones, ajustes metodológicos y operativos e información

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 26 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

georreferenciada, se planean y coordinan todos los aspectos temáticos, logísticos, de diseño y de sistemas de la investigación.

Se elaboran los cronogramas de actividades, el presupuesto y los términos de referencia del recurso humano necesario. Se realiza el diseño o modificación del formulario, la elaboración o ajuste de los manuales de usuario y captura, crítica y diligenciamiento; el diseño del aplicativo de captura, la selección y mantenimiento de la muestra.

Se imprime un remanente de formularios para las empresas que se identifiquen como nuevas para la investigación y para aquellas que no pueden reportar la información por medio electrónico, los cuales son enviados a las Direcciones Territoriales.

Adicionalmente, se realiza la capacitación al personal de los diferentes equipos de trabajo de la investigación tanto de DANE central como el personal de las territoriales, acerca de los objetivos del formulario, de las novedades, de las especificaciones de crítica y del sistema aplicativo.

En las Direcciones Territoriales, este proceso involucra el organizar, preparar y coordinar aspectos de tipo operativo como: planificación de actividades y capacitación e inducción del personal requerido que va a participar en los procesos operativos de la Encuesta. Posteriormente, organizar el material (formularios remanentes y manuales), zonificando y planeando rutas para distribuirlo a las fuentes directamente.

Se envía el material ya armado por paquetes a las subsedes, para que a su vez lo envíen a cada una de sus fuentes. Igualmente, las Direcciones Territoriales entregan estos paquetes a las fuentes de sus ciudades. En el momento de entregar el material a las fuentes se actualiza el directorio con las novedades que se puedan presentar (por ejemplo: sin localizar).

La recolección de los datos se hace a través de las Direcciones Territoriales del DANE, aproximadamente a lo largo de cuatro meses y medio. Para las empresas que diligencian el formulario en papel, la persona del DANE que lo recibe realiza la precritica, tanto del Módulo de información general, de dirección y datos generales, como de los demás Módulos que conforman el formulario. En general, se presta la asesoría necesaria a las empresas que lo requieran (personal, por correo o telefónicamente).

La precritica es el procedimiento de verificación cuyo objetivo es mejorar la calidad de la respuesta y asesorar a la fuente para minimizar la cantidad de posibles errores, así como la devolución del formulario por mal diligenciamiento. Si el formulario tiene errores, se elabora una lista de éstos y se solicita a la fuente realizar las correcciones respectivas. Una vez la fuente realice las correcciones necesarias y entregue el formulario, se expide la constancia de recibido por parte del DANE.

Para las fuentes que reportan la información por medio electrónico, el formulario se encuentra disponible en la página Web de DANE, al cual pueden acceder con la contraseña asignada. En el sistema se incluye el directorio con los datos

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 27 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

disponibles de las empresas, de manera que en el formulario electrónico se presentan prediligenciados los datos generales de identificación de cada fuente. La empresa al momento de diligenciar el formulario, los revisará y de ser necesario un cambio o actualización de los mismos, deberá relacionarlo en el espacio para observaciones.

A medida que la fuente consigne los datos solicitados, el sistema realiza chequeos de consistencia de la información, y en el evento en el que haya un error, muestra en pantalla el mensaje que sea del caso y la empresa deberá corregir o anotar la observación respectiva

3.3 TRANSMISION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.3.1 Transmisión de datos a DANE Central

En las Direcciones Territoriales una vez se ha realizado el proceso de crítica, se efectúan envíos parciales al DANE central, conforme a las fechas establecidas en el cronograma. Para cada uno de los envíos se organizan los formularios según actividad y según número de orden.

Consolidación de archivos

En el momento de captura de la información, el sistema (en línea) automáticamente comienza a consolidar la base de datos. Adicionalmente, las Direcciones Territoriales monitorean la calidad de la información recolectada y la cobertura por Territorial y Subsede.

3.3.2 Procesamiento de datos

Verificación de la consistencia interna de los datos y ajustes

La etapa de crítica y codificación de los formularios se realiza después de la recepción de la información, con el fin de verificar su consistencia. El objetivo primordial de esta etapa, es que la información tenga consistencia de acuerdo con los parámetros establecidos en el manual de diligenciamiento y crítica, para su posterior captura y depuración en el sistema. Los procedimientos a seguir son:

- Detectar datos faltantes, inválidos o incompatibles.
- Localización de datos atípicos, comparar datos de encuestas o censos anteriores o datos de otras fuentes.
- Se verifica que la información prediligenciada sea correcta.
- Se completa la información omitida con ayuda de la fuente.
- Se revisa que se hayan verificado los cruces indicados en el formulario; esto evita inconvenientes posteriores en el proceso de grabación de la información.

- Siempre que se encuentra una diferencia o inconsistencia en cualquier casilla del formulario, se solicita la explicación y aclaración al informante, se registran sus observaciones, y se hacen las modificaciones o correcciones a que haya lugar. Así se mejora en forma permanente la calidad y eficiencia de la investigación.

El aplicativo diseñado para la investigación tiene incluido, en el menú, una serie de reportes que permiten tener control de las fuentes que no han rendido información, es decir, que están en deuda. Adicionalmente, es posible identificar otras fuentes faltantes a causa de alguna novedad diferente de la deuda. Estos casos pueden ser: empresas que no se encuentran en la dirección suministrada en el directorio, empresas que no están activas económicamente, empresas que ya se han liquidado, entre otras.

Para el diseño del aplicativo, previamente se establecen las especificaciones de consistencia, cuyo objetivo es detectar los datos inconsistentes dentro de cada formulario, en el momento de la captura de los datos. Cuando esto ocurre, el programa envía un mensaje solicitando corrección u observación aclaratoria.

Estos chequeos se hacen a nivel de empresa, individualmente. La detección de otro tipo de posibles inconsistencias, como el caso de valores extremos, datos atípicos, no acordes con las especificaciones de validación, se realiza con programas en SAS, elaborados según solicitudes específicas.

Imputación y/o ajustes de cobertura

Se utiliza un método de imputación basado en la variación anual, el cual utiliza valores que pueden suplantar los datos faltantes, de tal manera que estos datos imputados se aproximen a los valores reales. La metodología supone que los datos poseen autocorrelación temporal y homogeneidad en las diferentes etapas de agregación; esto significa que la imputación debe estar de acuerdo con el comportamiento de la serie histórica y de los niveles que contienen el dato faltante. Para la imputación de registros en estado de deuda, se utiliza la razón de crecimiento de los datos, en la serie, o variación de los datos⁶, definida como:

$$\text{Variación} = \frac{X_t}{X_{t-1}}$$

Donde

X_t = dato en el período t

X_{t-1} = dato en el período anterior t-1

Bajo estas consideraciones, se estimará primero la variación que tendrá el dato faltante con respecto al dato del período anterior, teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la serie de variaciones en cada empresa y el comportamiento histórico de las variaciones dentro de cada actividad. A partir de esta estimación se generará el dato faltante.

⁶ Documento elaborado por LOZANO, Andrés. Estimación de Novedades en Estado de Deuda. DANE, Bogotá, 2000.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 29 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

La variación del dato que se va a imputar se obtiene en términos de la variación histórica promedio en la empresa y en la actividad.

El modelo para imputar la variación es:

$$\text{Var}_t = \beta_1 \text{Vac} + \beta_2 \text{Vem}$$

Donde,

Var_t = Variación que se imputa en el período t.

Vac = Variación promedio histórica dentro de la actividad.

Vem = Variación promedio histórica por establecimiento.

β_i para $i = 1, 2$ son coeficientes de ponderación.

Como se expone en Lozano “el propósito es estimar los parámetros desconocidos utilizando un método iterativo con el modelo de mínimos cuadrados y restringiéndolos a que la suma sea igual a uno para que haya convergencia en la imputación”.⁷

El modelo describe la imputación de la variación del dato faltante, como un promedio ponderado de las variaciones de los datos en la empresa y en la actividad, donde los β_i son los coeficientes de ponderación de las variaciones.

Generación de cuadros de salida

El principal criterio de codificación de las empresas objeto de estudio de la investigación, es la actividad principal de la empresa según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme. La codificación para la EAS se realiza de forma automática cuando el sistema almacena los datos digitados a través del aplicativo. A cada empresa se le asigna un número de orden que la identifica y el cual se mantiene en el sistema para el procesamiento de los datos y desarrollo de la encuesta en los años posteriores.

El aplicativo permite que a medida que se captura la información, esta queda grabada directamente en un archivo único del respectivo período. Se realizan copias de seguridad de los archivos de la encuesta, lo que permite restaurar la copia en caso de daño o pérdida de los datos.

Una vez se ha realizado el análisis de consistencia, se consolida la base de datos y esta es enviada a la persona encargada del procesamiento de los cuadros de salida para el boletín de prensa. A través de un programa en SAS se calculan las variables e indicadores y se producen los cuadros de acuerdo al formato que previamente el área de temática ha diseñado de acuerdo a los requerimientos y al nivel de desagregación a publicar. Los resultados de la Encuesta Anual de Servicios se presentan en cuadros clasificados por actividad y por organización jurídica.

Es necesario tener en cuenta que el usuario no puede acceder de manera directa al microdato, de acuerdo con la reserva estadística de la información. El DANE, como excepción, para algunas investigaciones bajo restricciones

⁷ Ibíd.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 30 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

especiales, facilita la obtención de resultados del procesamiento particular del microdato.

3.4 METODOS Y MECANISMOS DE CONTROL DE LA CALIDAD

3.4.1 Normas de validación y consistencia

Para la validación y consistencia de la información se elaboran especificaciones para cada una de las variables del formulario, las cuales son incluidas en el aplicativo de captura. En estas se relaciona el nombre nemotécnico, el tipo y longitud del campo, el valor que debería tener la variable, la condición para que sea consistente, el mensaje que debe presentarse si no es consistente y el tipo de error (debe corregir obligatoriamente, verifique o corrija con observación obligatoria o informe con observación voluntaria).

De esta manera, si la empresa diligencia la encuesta a través de la página Web, el sistema le indicará los datos faltantes o inconsistentes y le dará la opción de registrar la información, o de corregir o de relacionar la observación correspondiente. De igual forma, si el formulario es diligenciado a papel y el crítico realiza el proceso de captura en el sistema, este le mostrará las inconsistencias que se presenten (sumatorias entre filas y columnas, cruces intermódulos) y deberá verificar con la fuente y corregir o registrar la observación si fuera el caso.

Algunos errores denominados forzados pueden ser validados bajo la absoluta responsabilidad y conocimiento del coordinador de la encuesta. Por último, el sistema produce las variables generales desagregadas, así como los datos del año anterior, con el objeto de observar la variación entre los dos años. Si esta variación es alta es calificada con tres asteriscos (***), que significa que es un error grave, si la variación es moderadamente alta, es calificada con dos asteriscos (**). La fuente debe dar las explicaciones respectivas en los casos necesarios.

3.4.2 Instrumentos de control para supervisión

En las diferentes etapas del proceso de recolección se realizan actividades con el fin de controlar y garantizar la calidad. Principalmente, se verifica el material que se va a distribuir, se elaboran las constancias de entrega, se actualiza el directorio a diario con las novedades presentadas en la entrega del material, en la recepción y en la revisión de la información. Además, a través del programa de captura, la precrítica y la crítica se realiza la verificación de inconsistencias y se realizan envíos parciales a DANE central.

3.4.3 Indicadores para el control de calidad de los procesos de investigación

Para la obtención del indicador se debe realizar la revisión a todos los formularios asignados por el sistema para cada operador y hacer el análisis correspondiente para cada una de las variables en la ficha, con ayuda de los diagnósticos y los chequeos entre módulos que genera el aplicativo para cada una de las fuentes. El asistente técnico como responsable, deberá diligenciar las

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 31 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

casillas 3 a 5 de la tabla de ponderación (F1) y obtener el indicador para cada uno de los formularios seleccionados; además, verificar que las correcciones pertinentes se realicen por cada uno de los críticos u operadores en el formulario y en el sistema de captura.

En primera instancia se debe calcular un indicador de calidad (IC) por cada responsable de proceso (RP), el cual es obtenido como el promedio aritmético de los puntajes para cada uno de los formularios que fueron revisados por el asistente técnico del proyecto.

$$IC(RP)_{Muestra} = \frac{\sum IC(Formulario)}{\#Formularios}$$

Así el indicador de calidad (IC) por proceso para la Dirección Territorial, es calculado como el promedio de los indicadores de cada responsable de proceso (RP) en la EAS. Si en la Dirección Territorial existen, k responsables del proceso, entonces el indicador de calidad por proceso, es:

$$IC(PROCESO)_{Muestra} = \frac{\sum IC(RP)}{k}$$

El Indicador de calidad total por Dirección Territorial corresponderá al promedio simple de los indicadores obtenidos de los procesos

$$\text{Indicador de calidad por Dirección Territorial} = \frac{\sum \text{indicadores (crítica + captura)}}{\# \text{ de indicadores (2)}} \times 100$$

Por otra parte, se elabora el indicador de oportunidad, cuyo objetivo es “realizar seguimiento y control de las actividades principales que hacen parte de los procesos de producción, análisis y difusión de los resultados, permitiendo la identificación de las causas que ocasionaron el retraso en la programación, acompañado de los planes de acción, que garanticen el cumplimiento en la entrega del producto a satisfacción del cliente⁸.

Para obtener el indicador se registra la actividad, el responsable de calificar, la fecha programada, la fecha ejecutada, la calificación correspondiente (1 si cumple y 0 si no cumple), la causa del incumplimiento, la acción tomada frente al incumplimiento y las evidencias respectivas.

⁸ “Guía para la obtención del indicador de oportunidad durante los procesos de producción, análisis y difusión de los boletines”. Sistema documental de procesos. DANE.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La Encuesta Anual de Servicios surge como necesidad de tener información para el seguimiento y análisis del comportamiento del sector de servicios en Colombia. Con base en este postulado, el análisis descriptivo consta en primera instancia del cálculo de todas las variables medidas en la encuesta. A partir de los resultados de las frecuencias sobre variables descriptivas, se determinan características económicas y se describe la población observada en la muestra.

La EAS se alimenta de diversas fuentes tanto en el ámbito externo e interno, las cuales le proveen información sustantiva para el desarrollo de la investigación. Estas fuentes son:

- Organismos internacionales
- Organismos nacionales
- Índice de Precios del Productor
- Empresas
- Índices de Precios al consumidor
- Cuentas Nacionales
- Comité Interinstitucional
- Dirección de Geoestadística
- Comité Técnico

Con el propósito de obtener cifras que permitan establecer la evolución del sector a precios constantes, con base en un período de referencia (2005=100), se toman índices deflatores por actividad y tipo de variable.

Los índices deflatores se calculan a través del Índice de Precios al Consumidor (IPC), el Índice de Precios del Productor (IPP), la evolución del salario mínimo y el Índice de la Tasa de Cambio (ITC) publicada por el Banco de la República. Para las actividades de Hoteles y de Agencias de Viajes, se utiliza el mismo deflactor calculado para la Muestra Mensual de Hoteles y en la Muestra Trimestral de Agencias de Viajes, respectivamente. En la tabla 6 se muestran los índices deflatores utilizados para la obtención de los precios constantes en las variables de producción, remuneración e inversión.⁹

⁹ El procedimiento de cálculo de los deflatores se explica en detalle en el documento: "Metodología para el cálculo de índices deflatores de la Encuesta Anual de Servicios".

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 33 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Tabla 6. Índices deflatores utilizados para obtener precios constantes de la variable de ingresos

ACTIVIDAD	CODIGO	INDICE DEFLACTOR (Gasto básico IPC total ingresos)
Hoteles y similares (Actividad 551)	1900000	Comidas fuera del hogar
	3310300	Servicio de lavandería
	6310300	Servicios de turismo
	6310400	Servicios relacionados con diversión
	7320100	Servicio de telefonía residencial
	7320200	Otros servicios de telefonía
	8100000	Bebidas alcohólicas, tabaco, cigarrillos
	8220100	Servicio de corte de cabello
Restaurantes (Actividad 552) Bares y similares (Actividad 553)		Otros servicios relacionados, cuidado personal
	8220200	
	1900000	Comidas fuera del hogar
	8100000	Bebidas alcohólicas, tabaco, cigarrillos
Actividades complementarias y auxiliares de transporte:		
Almacenamiento (Actividad 631)		IPC total nacional
Almacenamiento y depósito (Act. 632)		Salario mínimo
Actividades de las estaciones de transporte (Actividad 633)		Índice de tasa de cambio
Agencias de viaje (Actividad 634)	6310300	Servicios de turismo
Postales y correo (Actividad 641)	7230100	Pasaje aéreo nacional
Telecomunicaciones (Actividad 642)	7310000	Servicios de correo
		IP promedio ponderado de telefonía LDN y LDI (variación precio promedio)
	7320100	Servicio de telefonía residencial
	7320200	Otros servicios de telefonía
Inmobiliarias (División 70)	2110100	Arrendamiento efectivo
Alquiler de maquinaria y equipo sin operario y efectos personales y enseres domésticos (División 71)		IPC total nacional
Informática y actividades conexas (Div 72)		IPC total nacional
Investigación y desarrollo (División 73)		IPC total nacional
Otras actividades empresariales		
Arquitectura, ingeniería, ensayos, (Actividades 741-742)		IPC total nacional
Publicidad (Actividad 743)		IPC total nacional

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 34 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

ACTIVIDAD	CODIGO	INDICE DEFLACTOR (Gasto básico IPC total ingresos)
Obtención y suministro de personal y actividades de seguridad y vigilancia (Actividades 7491-7492)		Índice salario mínimo
Otras empresariales (Act. 7493-7494)		IPC total nacional
Educación superior privada (Act. 805)	5120100	Matrículas educación superior y no formal
Salud humana privada (Actividad 851)	4100000	Servicios profesionales
Cinematografía, radio y tv y otras actividades de	6310100	Servicios de t.v.
esparcimiento (Act. 921)	6310400	Servicios relacionados con diversión
Agencias de noticias (Act. 922)	6310100	Servicios de t.v.
Otras actividades de servicios		
Lavanderías (Actividad 9301)		IPC total nacional
Peluquerías y tratamientos de belleza (9302)		IPC total nacional
Funerarias (Actividad 9303)		IPC total nacional
Otras actividades de servicios (9309)		IPC total nacional
Variable		INDICE DEFLACTOR
Costos laborales		Variación del salario mínimo
Inversión bruta		Índice de bienes de capital del IPP

Fuente: DANE

4.2. ANÁLISIS CONTEXTO

Para fortalecer el análisis de consistencia de la información se elaboran documentos de contexto por actividad, en los cuales se describen los aspectos más importantes del comportamiento económico del país en el período correspondiente. Adicionalmente, de acuerdo con la disponibilidad de los datos, para cada una de las actividades investigadas, se comparan los resultados de la encuesta con otras fuentes de información, con el propósito de cotejar la consistencia de los resultados que se publican en la EAS. Estas fuentes pueden ser internas, fundamentalmente los anexos del boletín del PIB que elabora la Dirección de Síntesis Cuentas Nacionales, los anexos estadísticos de la Muestra Mensual de Hoteles y la Muestra Trimestral de Servicios; y externas, tales como: gremios, ministerios, superintendencias, institutos de investigación, etc.

Los resultados y boletín de prensa antes de ser publicados se presentan ante el comité interinstitucional de servicios conformado por un delegado del Banco de la República, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; del Departamento Nacional de Planeación y del DANE.

5. DIFUSIÓN

5.1 ADMINISTRACIÓN DE REPOSITORIO DE DATOS

Desde el año 1995 la información de captura de la EAS está construida en un sistema de bases de datos en formato DBF y está almacenada en el servidor (systema20) del DANE.

La información de procesamiento de toda la encuesta se encuentra en formato SAS y está almacenada en el servidor (systema44) del DANE.

5.2 PRODUCTOS E INSTRUMENTOS DE DIFUSIÓN

El DANE cumple la función de divulgación de la información a través de los bancos de datos ubicados en las principales ciudades del país. La información de la EAS se difunde a través de boletines de prensa con sus respectivos anexos, comunicado de prensa y presentaciones, que se pueden consultar en la página web del DANE o en los bancos de datos.

En los boletines de prensa se elabora un análisis descriptivo por actividad y organización jurídica de las principales variables calculadas como producción bruta, consumo intermedio, valor agregado, empleo y algunos indicadores como la remuneración promedio, productividad laboral y el coeficiente técnico. A este documento, se anexan los cuadros estadísticos correspondientes que contienen la información detallada por secciones definidas en el contenido temático. Estos cuadros se describen a continuación:

Cuadro 1 Parte 1. Variables principales, remuneración promedio y productividad de los servicios investigados
Cuadro 1 Parte 2. Variables principales, gastos de personal
Cuadro 1 Parte 3. Variables principales: producción bruta, consumo intermedio, valor agregado, inversión neta
Cuadro 1-1 Parte 1. Variables principales: personal ocupado
Cuadro 1-1 Parte 2. Variables principales: personal ocupado (Conclusión)
Cuadro 1-2. Variables principales: remuneraciones del personal
Cuadro 1-3. Variables principales: componentes del consumo intermedio
Cuadro 1-4. Variables principales: Otros costos y gastos no componentes del consumo intermedio
Cuadro 2. Variables principales: Inversión neta en activos fijos
Cuadro 2-1. Variables principales: Adquisiciones y traslados recibidos por clase de activos fijos
Cuadro 2-2. Variables principales: Ventas, retiros, traslados enviados por clase de activos fijos
Cuadro 2-3. Variables principales: Valor de la depreciación por clase de activos fijos

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 36 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Cuadro 2-4. Variables principales: Valor de la inversión bruta por clase de activos fijos
Glosario

Una vez recibido el aval de publicación por parte del Director del DANE, la oficina de Prensa publica el boletín y envía el comunicado de prensa, y Temática Económica de Servicios actualiza los datos en los cuadros publicados en la página web del DANE, en donde se encuentran las series de las principales variables para cada una de las actividades. Esta información es recibida tanto por clientes internos como externos:

Clientes internos:

- Banco de Datos
- Cuentas Nacionales
- Oficina de Prensa
- Oficina de Sistemas
- Ediciones

Clientes externos:

- Gobierno
- Gremios
- Investigadores
- Medios de Comunicación

Organismos Internacionales

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 37 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

La documentación relacionada se desagrega de la siguiente manera:

- *Metodología Encuesta Anual de Servicios (versión 4)*: este documento compendia todo el proceso permanente de revisión, actualización y modernización de dicha encuesta.
- *Levantamiento de procesos*: este documento es una guía para esta investigación, describe en forma dinámica la interacción e interrelación de los procesos y subprocesos necesarios para llevar a cabo la ejecución de las actividades que intervienen en ésta, y aplica la metodología de diagramas de contexto y de niveles.
- *Ficha metodológica*: describe todos los datos importantes de forma sucinta e importante de la encuesta.
- *Procedimiento para producir y analizar resultados*: presenta los resultados de la investigación a través de las actividades de consolidación, validación, depuración, cálculo, revisión y análisis de la información procesada

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 38 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

GLOSARIO¹⁰

Abonado: persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con una empresa determinada para la provisión de un servicio de telecomunicaciones (Glosario de términos, Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones Reformada, RO 404: 4-sep-2001).

Activos fijos: se consideran activos fijos todos aquellos bienes tangibles adquiridos, contruidos o en proceso de construcción para emplearlos en forma permanente, o con la intención de hacerlo, en la operación de la empresa o que estén en servicio, a pesar de estar totalmente depreciados. (DANE. Metodología de Cuentas Nacionales de Colombia. Operaciones de bienes y servicios)

Boletín de prensa: medio en el cual se presenta el resumen de la información obtenida durante el curso de la investigación en el año; en éste se encuentra la información de las principales variables investigadas como son: producción bruta, consumo intermedio, ingresos totales, personal ocupado, remuneración, entre otros. Esta información se presenta para cada una de las secciones de servicios investigadas, en totales nacionales.

Coeficiente técnico: es la relación porcentual que existe entre el consumo intermedio y la producción bruta. Este indicador mide la cantidad de los bienes y servicios de otros sectores de la economía utilizados durante el período de referencia en la producción del servicio. (DANE. Metodología de Cuentas Nacionales de Colombia. Operaciones de bienes y servicios))

Conformidad: el cumplimiento de requisitos especificados en el modelo referencial del sistema de gestión de calidad o especificados por el cliente, las partes interesadas o los requisitos legales.

Consumo intermedio: es el valor de los bienes (excepto los de capital) y servicios mercan-til-es consumidos por la unidad productora de servicios durante el período de la encuesta. DANE. Metodología de Cuentas Nacionales de Colombia. Operaciones de bienes y servicios)

Contribución: expresión que permite obtener el aporte en puntos porcentuales, a la variación porcentual en una variable. Por ejemplo, la contribución de las sociedades anónimas a la variación en el valor agregado de una sección de servicios.

Empresa: para efectos de las estadísticas económicas, empresa es toda unidad económica, o combinación de unidades económicas, propietaria o administradora que actúan bajo una denominación jurídica única; abarca y controla directa o indirectamente todas las funciones y actividades necesarias para el desarrollo y realización del objeto social para el que fue creada. En la

¹⁰ Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas Revisión 3 adaptada para Colombia. 1998.
Recomendaciones internacionales sobre Estadísticas del Comercio de Distribución y los servicios. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales internacionales, Oficina de Estadística. ONU, Serie M No.57. Nueva York, 1976.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 39 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

EAS, la empresa es la unidad estadística. (Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU Revisión 3 A.C.)

Establecimiento de servicios: se denomina así a la unidad estadística a la que se refieren los datos solicitados por la EAS, y se define como: “la combinación de actividades y recursos que de manera independiente realiza una empresa o una parte de una empresa, para la prestación del grupo más homogéneo posible de servicios, en un o desde un emplazamiento o zona geográfica, y de la cual se llevan registros independientes sobre ventas del servicio, compras, costos y gastos, remuneraciones, personal ocupado, inversiones en activos fijos y demás recursos físicos que se utilizan en el proceso de prestación del servicio y en las actividades auxiliares o complementarias a ésta, entendiéndose como actividades auxiliares las que proveen bienes o servicios a la empresa y que se toman como parte de sus labores y recursos”. (Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU Revisión 3 A.C.)

Evidencia objetiva: información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.

Fuentes: son las empresas de servicios que venden uno o varios artículos, o prestan un servicio al consumidor para su uso, sin propósitos comerciales.

Índice deflactor: es un indicador que muestra la variación de los precios o cantidades de un producto o conjunto de productos entre dos periodos de tiempo.

Ingreso: es el valor recibido por la empresa a cambio de la prestación de los servicios a otras empresas y a los hogares.

Inversión neta: es la adquisición de bienes con el objeto de prestar un mejor servicio. Se obtiene como la sumatoria del valor de las adquisiciones de activos fijos menos el valor de las ventas de activos, menos el valor de las depreciaciones.

Marco o ámbito geográfico: hace referencia al cubrimiento o cobertura de la información, para un territorio específico. En el caso de la EAS de 2006, cubre el territorio nacional y los resultados se presentan en total a nivel nacional para las secciones de servicios investigadas.

No conformidad: el no cumplimiento de un requisito especificado en el modelo referencial del sistema de gestión de calidad o especificados por el cliente, las partes interesadas o los requisitos legales. La definición se aplica a la desviación o a la ausencia de una o varias características relativas a la calidad, incluyendo la seguridad de funcionamiento, o uno o varios elementos del sistema de calidad en relación con los requisitos especificados.

Perdida en venta de activos: es el monto de las pérdidas sufridas al vender o retirar un activo. Hay pérdida cuando el activo fue vendido por un valor inferior al costo ajustado no depreciado (denominado también saldo o costo neto ajustado).

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 40 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Periodicidad: frecuencia de realización o ejecución de una actividad específica.

Periodo de referencia: es el año para el cual se recoge la información. En la EAS el período de referencia para la encuesta es el año inmediatamente anterior al año de recolección de los datos.

Personal aprendiz: se refiere a los empleados vinculados a través de contrato de aprendizaje, por tiempo definido, no mayor a dos años, y a quienes se les otorga una mensualidad, como apoyo de sostenimiento, que oscila entre el 50% y 100% del salario mínimo, de acuerdo con el grado de formación en que se encuentre el aprendiz.

Personal ocupado: se refiere al número promedio de personas que ejercen una labor remunerada o no, en la empresa durante el año. Incluye los propietarios, socios y familiares sin remuneración fija.

Personal ocupado permanente: se refiere al personal total contratado a término indefinido.

Personal ocupado temporal: se refiere al número promedio de personas ocupadas temporalmente por el establecimiento.

Personal temporal contratado por la empresa directamente: corresponde al personal que se contrata a término fijo para desarrollar labores específicas por una remuneración pactada.

Personal temporal suministrado a través de agencias especializadas: corresponde al personal eventual, sin vínculo laboral ni contractual con el establecimiento, contratados con empresas especializadas en el suministro de personal.

Prestaciones sociales: la remuneraciones obligatorias, especiales y pactadas diferentes a los sueldos y salarios que el empleador realiza a su personal ocupado. Comprende: primas legales, extralegales, vacaciones, cesantías e intereses sobre cesantías, los aportes patronales a la seguridad social (salud, pensiones, riesgos profesionales), al ICBF, al SENA y a las cajas de compensación.

Producción bruta: se define como la creación de servicios destinados a satisfacer directa o indirectamente las necesidades de las empresas y los hogares. En la EAS, la producción bruta es equivalente a los ingresos de una empresa.

Productividad: es un indicador entendido como la relación entre los ingresos y el consumo intermedio más los gastos del personal ocupado. Esta medida de desempeño económico indica la eficiencia de la inversión en factores productivos. Se entiende como la combinación de varios factores de producción, que permitió que por cada peso invertido fuese posible recuperar o perder otros tantos.

Productividad laboral: medida que relaciona el valor agregado y el total de personal ocupado. Mide la eficiencia laboral e indica que, en promedio, cada empleado produjo determinado monto de valor agregado.

Recolección: es el procedimiento de trabajo de campo que se ha establecido para efecto de visitar las fuentes informantes y llenar el formulario establecido según la actividad de servicios en la que se desempeña la fuente. A partir de la EAS de 2006, la recolección de la información se hace principalmente a través de formulario electrónico y en un mínimo porcentaje continúa la recolección del formulario en papel.

Salario integral: cuando el trabajador devengue un salario ordinario de más de 10 salarios mínimos legales mensuales, es válida la estipulación por escrito de un salario, prestaciones sociales, recargos por trabajo nocturno, horas extras, dominicales y festivos, pagos en especie, subsidios e intereses con excepción de las vacaciones cuyo derecho se conserva.

Servicios: es el conjunto de actividades desarrolladas por las unidades económicas, encaminadas a generar y poner a disposición de las personas, los hogares o las empresas una amplia gama de servicios, cada vez que estos sean demandados y sobre los cuales no recaen derechos de propiedad por parte del usuario. Es importante tener en cuenta dos aspectos fundamentales sobre los servicios: el primero, que los servicios no son susceptibles de ser almacenados ni transportados y, en consecuencia, no pueden ser transados en forma independiente de su producción, y el segundo, que no existe un traslado de la propiedad del producto; se vende por parte del productor y se compra por parte del consumidor un derecho al uso del servicio, cada vez que éste sea requerido.

Sueldos y salarios causados: la remuneración fija u ordinaria que el trabajador recibe como pago por los servicios prestados durante el periodo al que se refiere la información, antes de deducciones.

Unidad local de servicios: se define como el conjunto de establecimientos de la empresa ubicados en la misma ciudad, que bajo una misma organización jurídica, dirección y control, combinan actividades y recursos para dedicarse a la prestación de servicios a las empresas y los hogares. Se caracterizan por tener bajos niveles de autonomía y altos niveles de homogeneidad y se requiere cuando se presentan resultados según criterio geográfico. (Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU Revisión 3 A.C.)

Universo del estudio: son las unidades económicas formalmente establecidas (con NIT y registro mercantil), ubicadas en el territorio nacional y dedicadas a prestar los servicios de alojamiento, expendio de alimentos preparados en el sitio de venta y agencia de viajes, postales y correo, informática y conexas, agencias de publicidad, obtención y suministro de personal, investigación y seguridad, y telecomunicaciones.

Utilidad en venta de activos: es el monto de las ganancias adquiridas al vender o retirar un activo. Ocurre cuando el valor de venta es mayor al costo ajustado (denominado también saldo o costo neto ajustado).

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 42 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

Validación o verificación: confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos particulares respecto de un uso específico previsto.

Valor agregado: es el mayor valor creado en el proceso productivo de servicios por efecto de la combinación de factores.

Variación anual es la variación promedio de las principales variables investigadas durante el período de referencia con respecto al año anterior.

Ventas y retiros ajustados: es el costo ajustado de los activos fijos vendidos durante el año, en el momento de efectuar la operación y que hayan sido base para calcular la depreciación. Así mismo, comprende el monto de los retiros, es decir, el costo ajustado del activo cuando por hechos que afectan el uso y explotación del bien, ha terminado su vida útil o productiva para la empresa; por ejemplo, obsolescencia, destrucción, incendio, hurto, inutilidad, entre otros.

	METODOLOGÍA ENCUESTA ANUAL DE SERVICIOS - EAS	CÓDIGO: TE-EAS-TEM-01 VERSIÓN: 05 PÁGINA: 43 FECHA: 07-04-2011
---	--	---

BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE.
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades
económicas Revisión 3 adaptada para Colombia. 1998

_____. Ficha Técnica de la Encuesta Anual de Servicios. 2008

_____. Glosario de Términos de la Encuesta Anual de Servicios. 2008

_____. Levantamiento de Procesos de la Encuesta Anual de Servicios. 2008

_____. Levantamiento de Procesos de la Encuesta Anual de Servicios. 2008

_____. Metodología de la Encuesta Anual de Servicios. 2008

HIDIROGLOU, M.A. The construction of a self-representing stratum of large units
in survey design. 1986.

LOZANO, Andrés. Estimación de Novedades en Estado de Deuda. DANE,
Bogotá, 2000.

NACIONES UNIDAS. Recomendaciones internacionales sobre Estadísticas del
Comercio de Distribución y los servicios. Departamento de Asuntos Económicos
y Sociales internacionales, Oficina de Estadística. ONU, Serie M No.57. Nueva
York, 1976.

STATISTICS CANADÁ. Directrices de calidad en la investigación estadística.
División de Metodología de la red de servicios estadísticos. 1994

STATISTICS CANADÁ. Métodos de Evaluación de Errores en los Censos y las
Encuestas. División de Metodología de la red de servios estadísticos. . 1994..